

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Pada Toko Sinar Aquarium Surabaya)**

**SKRIPSI**



Oleh :  
**Rado Kurniawan**  
**201310160311493**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2018**

# SKRIPSI

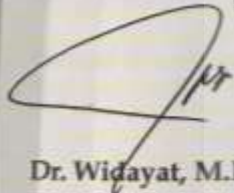
## PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Pada Toko Sinar Aquarium)

Oleh :

Rado Kurniawan  
201310160311493

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 27 Oktober 2018

Pembimbing I,



Dr. Widayat, M.M.

Pembimbing II,



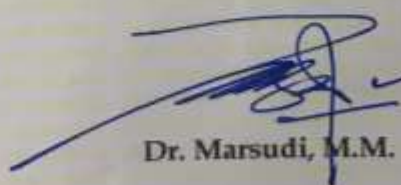
Dr. Rahmad Wijaya, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.



Dr. Marsudi, M.M.

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Pada Toko Sinar Aquarium)

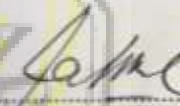
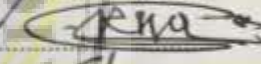

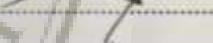
Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Rado Kurniawan  
NIM : 201310160311493  
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 27 Oktober 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.  
Penguji II : Dra. Erna Retna Rahadjeng, M.M.  
Penguji III : Dr. Rahmad Wijaya, M.M.  
Penguji IV : Dr. Widayat, M.M.

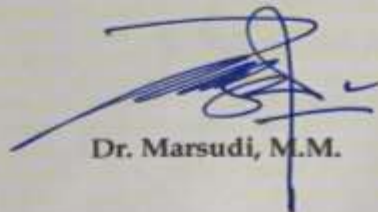
1.   
2.   
3.   
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.



Dr. Marsudi, M.M.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah kasih sayang, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Studi Pada Toko Sinar Akuarium”** ini dapat terselesaikan pada waktu yang tepat.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW Rasul akhir zaman pembawa kesempurnaan ajaran tauhid dan keutamaan budi pekerti. Semoga limpahan doa senantiasa mengiringi segenap keluarga, para sahabat, para syuhada', para ulama, dan seluruh umat beliau yang dengan tulus dan ikhlas mencintai dan menjunjung tinggi sunnahnya.

Selama proses penyusunan Skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Fauzan, M. Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh, M. M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Marsudi, M. M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.

4. Dr. Widayat, M.M, selaku dosen pembimbing 1, yang dengan ikhlas meluangkan banyak waktunya untuk memberikan pengarahan serta bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Rahmad Wijaya, M.M, selaku dosen pembimbing 2, yang dengan ikhlas meluangkan banyak waktunya untuk memberikan pengarahan serta bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Eka Khadarpa Utama Dewayani, S.E, M.M, selaku dosen wali yang selalu memberikan pengarahan, nasehat, motivasi, dan semangat kepada penulis selama masa perkuliahan dan proses penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang yang selama ini telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
8. Kedua Orang Tua saya tercinta, Mochammad Irjik dan Lidya Kurniawati, yang selalu memberikan perhatian, dukungan baik moral maupun materi, serta doa dan kasih sayang yang tiada hentinya diberikan dengan tulus selama ini.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan, (Firman, Luthi, Ichsan, Farhan, Abby, Dani, Jackie, Hendro, Vijay, Rizal, Bias, Habil, Taufik, Andika, Darjo, Nikko, Akmal, Gembul, Randy, Derry, Iyal, Trio) yang selalu memberikan motivasi, semangat, doa, dan saling berbagi ilmu, serta selalu menjadi tempat berbagi suka dan duka.
10. Teman-teman kost Al-Husain (Ayik, Alam, Aco, Adam, Cido, Julpa, Andik, Fangky, Frasad, Kibo, Jaja, Arlen, Imam, Anca, Kipli) yang selalu memberikan semangat dan doa serta selalu ada disaat suka maupun duka saat akhir perkuliahan di Malang.

11. Kekasihku Maya, yang telah sabar dan senantiasa memberikan bantuan, semangat dan doa selama penulis menyelesaikan skripsi.
12. Teman-teman Manajemen angkatan 2013 dan teman-teman Manajemen Pemasaran yang selalu saling memberikan support, bantuan, dan pencerahan.
13. Dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang dengan tulus ikhlas memberikan dukungan serta doa hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terima kasih dan doa tulus yang dapat peneliti persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada peneliti tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai.

Peneliti menyadari bahwa kesempurnaan itu hanya milik Allah SWT dan penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, peneliti mengharapkan kritik yang membangun dan saran dari semua pihak guna penyempurnaan skripsi ini dan karya-karya selanjutnya. Demikian penulisan skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi siapapun yang membutuhkan.

Malang, Oktober 2018

Penulis,

Rado Kurniawan

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Penelitian Terdahulu .....	7
B. Tinjauan Teori .....	8
1. Pengertian Keputusan Pembelian .....	8
2. Pengertian Kualitas Layanan .....	10
3. Pengertian Harga .....	12
4. Hubungan Kualitas Layanan.....	13
C. Kerangka Pikir.....	14
D. Hipotesis Penelitian.....	15

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Lokasi Penelitian .....	18
B. Jenis Penelitian .....	18
C. Populasi dan Sampel .....	18

D. Definisi Operasional Variabel .....	19
E. Jenis dan Sumber Data .....	22
F. Teknik Pengumpulan Data .....	22
G. Teknik Penskalaan Data .....	23
H. Teknik Pengujian Instrumen .....	23
1. Uji Validitas .....	23
2. Uji Reliabilitas .....	24
I. Teknik Analisis Data .....	25
1. Rentang Skala .....	25
2. Analisis Regresi Linear Berganda .....	26
3. Uji Determinasi .....	26
4. Uji Asumsi Klasik .....	27
J. Pengujian Hipotesis .....	30
1. Uji F .....	30
2. Uji t .....	30
3. Pengaruh Domain .....	31

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	32
1. Karakteristik Responden .....	32
2. Uji Instrumen .....	33
3. Deskripsi Variabel .....	36
B. Analisis Data .....	43
1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	43
2. Koefisien Determinasi .....	43
3. Uji Asumsi Klasik .....	44
4. Pengujian Hipotesis .....	48
5. Pengaruh Domain .....	50
C. Pembahasan .....	51



## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan toko Sinar Akuarium.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i> .....	23
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Usia Responden.....	32
Tabel 4.2	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 4.3	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas .....	36
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian .....	36
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan .....	38
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Harga .....	42
Tabel 4.7	Rekapitulasi Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	43
Tabel 4.8	Rekapitulasi Hasil Perhitungan Regresi.....	44
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas .....	46
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	47
Tabel 4.12	Hasil Uji Autokorelasi.....	48
Tabel 4.12	Rekapitulasi Koefisien Regresi .....	50

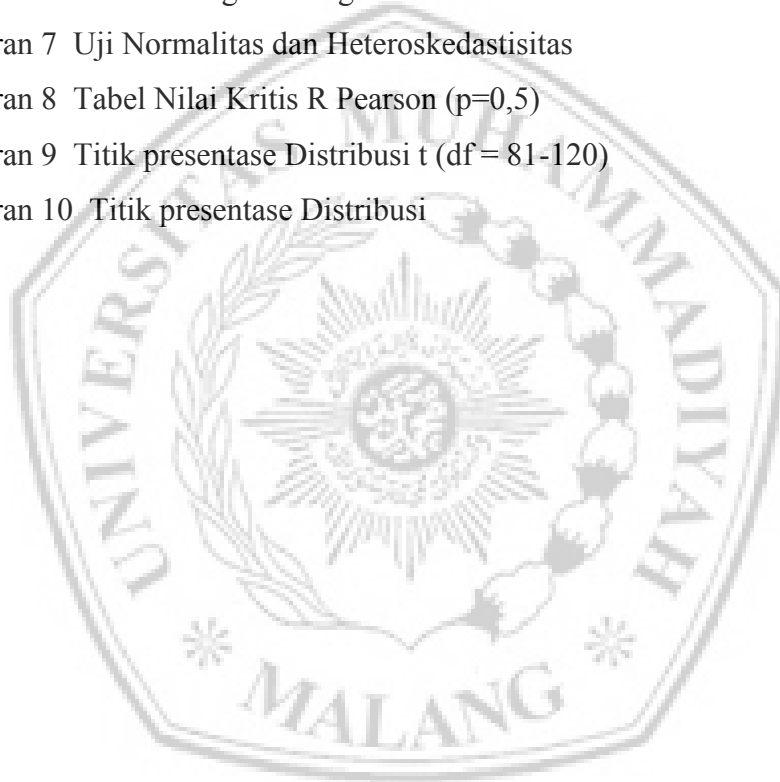
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	16
Gambar 4.1 Uji Normalitas .....	45



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Hasil Sebaran Kuisisioner
- Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Deskripsi Variabel
- Lampiran 6 Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 7 Uji Normalitas dan Heteroskedastisitas
- Lampiran 8 Tabel Nilai Kritis R Pearson ( $p=0,5$ )
- Lampiran 9 Titik presentase Distribusi t ( $df = 81-120$ )
- Lampiran 10 Titik presentase Distribusi





## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2007). *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Arianto, Anandhitya Bagus.(2013). Pengaruh Atribut Produk, Harga, Kebutuhan Mencari Variasi dan Ketidakpuasan Konsumen terhadap Keputusan Perpindahan Merek dari Samsung Galaxy Series di Kota Malang. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol 11, No 02
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Cristian I, Mamuaya. (2015). Pengaruh Variabel-Variabel Retail Mix Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Supermarket Kota Manado. *Jurnal Formas*, Vol 2, No 1
- Doni, Hariadi. (2012). Pengaruh Produk, Harga, Promosi, dan Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Projektor Microvision. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 1, No 8
- Fajrin, Nuriyanti. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Ikan Bakar Cianjur Pada Cabang Mayjend Sungkono Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 1(1): 96-100
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: BP-UNDIP
- Hadi, Sutrisno. (2004). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Iful, Anwar. (2015). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Showroom Maxim Housewares. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 4, No 12
- Istijanto. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Jackson RS, Wenas. (2013). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal Emba*, Vol 1, No 4
- Kodu, S. (2013). Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza. *Jurnal EMBA*, 1(3): 1251-1259
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- \_\_\_\_\_. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama

\_\_\_\_\_. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Revisi. Jakarta: Jakarta: PT Indeks

Kotler, Philip., & Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kuncoro, Mudrajad. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga

Parasuraman, A., V.A. Zeithaml & L.L. Berry. (2011). SERVQUAL: Review, Critique Research Agenda. *Journal of Marketing*.

Santoso, Singgih. (2012). *Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum

Setiaji, Bambang. (2008). *Cara Mudah Analisa Kuantitatif, Dilengkapi dengan Tutorial SPSS*. Surakarta: Al-Es'af University Press

Singarimbun, Masri., & Effendi, Sofyan. (2011). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES

Soenawan, Alfredo Dwitama., Malonda, Edward Stephen., & Aprilian Adriana. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen D'stupid Baker Spazio Graha Family Surabaya. *Jurnal Hospitaly dan Manajemen Jasa*. 3(2): 395-409

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Sumarwan, Ujang. (2003). *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Swastha, Basu., & Handoko, T. Hani. (2008). *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE

Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset

Umar, Husein. (2008). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Widayat. (2004). *Metode Penelitian Pemasaran Aplikasi Software SPSS*. Malang: UMM Press

Zaman, Rashid. (2014). Impact of Brand Image and Service Quality on Consumer Intention a Study of Retail Store in Pakistan. *Research on Humanities and Social Sciences*, Vol 4, No 22